



基于行业需求的旅游管理人才培养 方案设计与构建研究

尹 静

(武汉职业技术学院 旅游与航空服务学院 湖北 武汉 430063)

摘 要 2019年6月,教育部出台《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》要求职业院校科学制定和实施专业人才培养方案,从而提高人才培养质量。本研究通过对比湖北省各高职院校旅游管理人才培养现状和旅游相关企业人才需求,反思院校旅游管理专业培养存在供需错位的现象,提出规范人才培养方案制定流程、深化校企合作人才培养模式、构建专业人才培养方案评价体系3个方面构建旅游管理人才培养方案。

关键词 人才培养方案 旅游教育 旅游管理专业建设

中图分类号:F590.1-4

文献标识码:A

文章编号:1671-931X(2020)03-0054-04

一、研究背景

2019年6月,教育部出台《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》^[1](以下简称《指导意见》)。《指导意见》特别指出“专业人才培养方案是职业院校落实党和国家关于技术技能人才培养总体要求,组织开展教学活动、安排教学任务的规范性文件,是实施专业人才培养和开展质量评价的基本依据”。如何在深化职业教育教学改革背景下,实现高职教育人才培养方案改革与构建是专业建设值得探索和研究的问题。

二、研究方法

本研究以湖北省内开设旅游管理专业的25所高职院校和10家旅游企业为调查对象。参与本次调查的高职院校办学层次覆盖国家示范(骨干)院校、湖北省级示范性校和一般院校。参与调研的企业共10家,业务经营范围包括旅行社、旅游景区、旅游综

合体、旅游产品分销商和研学旅游机构,其中7家旅游企业大部分业务范围在湖北省内,3家为省外旅游企业。

本次调研采用网上问卷的形式,通过向院校专业负责人和企业人力或部门负责人发放半结构化问卷,请受访者根据自身实际情况填写问卷。问卷于2019年6月-7月发放,针对院校共发放问卷25份,基本覆盖湖北省所有开设旅游管理专业的院校,回收25份,无效问卷1份,问卷有效率96%;针对企业共发放10份问卷,回收10份,问卷有效率100%。

通过对院校调研了解现阶段旅游管理专业人才培养,调研内容涉及专业发展、招生规模、人才培养目标与模式、毕业生发展等。通过对企业调研了解行业对旅游管理人才的需求现状,问卷涉及题目包括对旅游企业人力资源结构,包括现有人力资源数量和未来三年预测,岗位分布、所需人员知识能力素质等问题的调查。通过对比校企双方调查结果,发现人才培养中可能出现的问题以及探索是否可从人才培

收稿日期:2020-03-04

作者简介:尹静(1988-),女,湖北武汉人,武汉职业技术学院助教,研究方向:旅游教育、区域发展。

养的顶层设计中寻找解决方案。

三、研究结果与分析

(一) 旅游管理专业人才培养研究现状

1. 旅游管理专业招生就业情况

湖北省各院校旅游管理专业每年招生人数主要集中在 100 人以下, 占调查院校总数的 91.67%, 招生不足 50 人的院校 10 所, 占比 41.67%, 招生超过 150 人仅两所, 分别为襄阳职业技术学院和武汉职业技术学院。从旅游管理专业的就业情况来看, 各大院校的就业情况良好, 就业率均在 90% 以上。但对口就业率整体偏低, 接近 40% 的受访院校表示其对口就业率不足 50%。就平均薪酬分布情况来看, 旅游管理专业应届毕业生月薪主要分布在 3000-4000 元之间, 基本与武汉市大学毕业生在汉工作指导性最低年薪标准持平或略高, 平均月薪超过 4000 元的毕业生仅占调查院校的 20.8%。

2. 旅游管理专业人才培养情况

(1) 人才培养目标文本分析

通过梳理发现, 各院校在旅游管理人才培养目标表述上具有较强的趋同性, 其表述方式多数以“培养…具备/具有…的人才”为主, 均详细描述了人才培养目标的层次、功能、能力素质和类型, 仅在人才培养的能力和素质侧重点略有差异。

从人才培养目标层次上看, 主要培养旅游行业的“专业”“技能”“高素质”的人才(图 1), 说明各院校注重职业内涵, 重视人才培养实际需要与符合社会和行业可持续发展。

各院校均从功能性上对人才培养目标进行具体表述: 大多数院校明确将人才培养定位在服务“立足地方辐射湖北”, 少部分院校将培养“面向全国服务”的人才作为功能性目标。在行业功能性描述上, 各院校使用不同的表述方法, 例如“适应现代旅游发展需要”“胜任旅游行业岗位”等等。

从人才培养目标的素质和能力上看, 各院校都对素质和能力进行了详细的描述, 对素质描述词频从高到低分别为: “服务、知识、爱国、团队、文化、职业、职业道德、国际、创新”。对“能力”描述词频从高

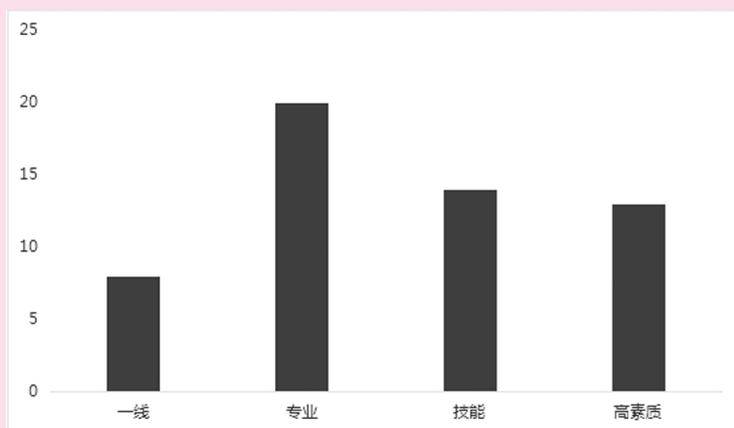


图 1 湖北省旅游管理人才培养目标层次词汇分析图

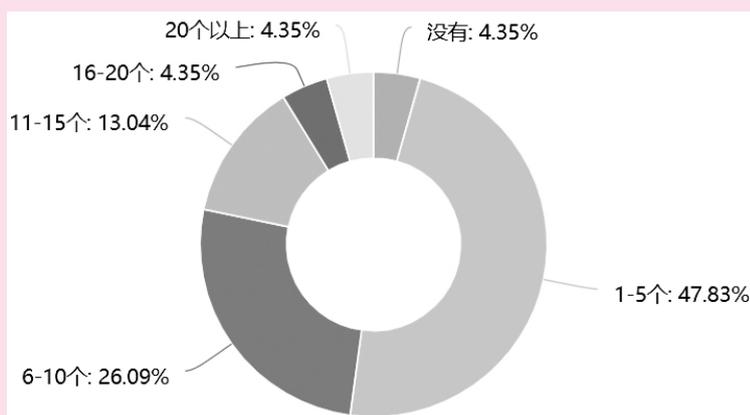


图 2 各院校校外实训基地数量分布

到底分别为管理、专业、讲解营销、计调、产品策划规划、经营。

从人才培养的类型来看,大部分高职院校培养的是“应用型”旅游人才,也有部分院校目标培养“复合型人才”。

(2)人才培养模式与实施情况

导游、景区服务与管理、旅行社经营与管理是湖北省旅游管理专业人才培养的主要及核心方向。受访院校在专业人才培养模式方面主要分成两类:一类是“2+1”或“2.5+0.5”的传统工学结合人才培养模式,另一类是符合旅游行业的淡、旺季交替生产周期规律的“旺进淡出,工学交替”的人才培养模式。

从人才培养方案的实施情况看,大多数院校都会严格按照人才培养方案进行课程设置和课程开设,82.61%受访院校表示人才培养方案的更新周期为1年,且3-5年会进行较大调整,主要进行的内容更新包括专业课程体系(91.3%)、实践教学内容(73.91%)、课堂教学大纲(60.87%)、理论教学内容(60.87%)。

(3)毕业生职业技能培养情况

从各院校的旅游管理专业学生获取的行业证书看,导游资格证是各院校期望学生获取的职业资格证书,但获取比例不高,大部分受访院校的旅游管理专业毕业生导游证获取比例不足50%。然而三峡旅游职业技术学院旅游管理专业毕业生导游考试合格率保持在80%-89%,恩施职业技术学院则保持在60%-69%,在全省处于领先水平。除导游资格证以外,最受旅游管理专业毕业生青睐的证书还包括计算机等级证书、驾驶证、英语等级证书,部分院校提及讲解员证、文秘证和茶艺师证。

(4)实习实训情况

从校外实训基地的建设情况看,各大高职院校都建有校外实训基地,与旅游相关企业之间存在密切联系。大部分的院校校外实训基地不足10个(图2),这与其招生规模相关。

从校内实训基地建设情况看,各院校都建有旅游管理专业实训室,主要的实训室有模拟导游实训室、旅行社经营实训室、礼仪化妆实训室、微格实训室,占地面积多集中于100-200平方米,可容纳一个行政班进行实训。这些实训室的存在为提升学生的实践技能,培养学生的实训能力奠定了基础。

(二)旅游企业人力需求情况

1. 旅游企业人力资源现状

从员工学历结构来看,被调查企业中高职高专学历的员工比例最高,占到员工总人数中的50%-70%,其次为本科员工,占比约为15%-43%。其中武汉某主题公园拥有高职高专学历的员工比例达到72.2%,这与主题乐园一线员工基数较大的人力资源结构有关。而武汉某研学旅行社员工虽以高职高专

学历为主,但其本科及以上学历员工所占比同样较高,其人力资源学历结构应与其公司岗位要求有关,中高层管理人员中则多以本科学历居多。

调查显示,旅游企业淡旺季人员需求差异明显,以旅行社调查结果为例,旺季需要的兼职人员可达自有员工数量的100%-250%,而景区兼职员工旺季需求可达400-800人。

从业员工从基层岗位晋升至主管岗位的平均年限一般为2-3年。除去经验外,受访企业的管理者需要的能力主要包括团队协作能力、管理能力、专业技能能力。

被调查企业中,招聘人数最多的岗位一般是流失率最高的岗位。大多数受访企业对其员工流失率准确数据避而不谈,但可通过员工工作年限和对岗位招聘计划判定一线员工流失率较高的问题不容忽视。论及员工流失的主要原因,超过50%的受访企业认为“期望过高”“思想层面上的无法胜任”和“职业发展受限”为造成其员工流失的主要因素。员工的高流失率、缺乏可用的低薪且拥有良好素质的人力是旅游企业普遍面临的难题。因此多数旅游企业采取了旺季校企合作,通过招聘大量实习生来满足其用工需求。

2. 旅游企业对员工知识、能力、素质需求

从调研结果来看,目前被调研企业近三年来所聘用的高职旅游管理专业毕业生从事的岗位主要面向一线基础岗位,如接待服务、导游、营销(客服/渠道/销售)、景区运营、计调等。

为了适应将来行业需要,各单位对所招聘的旅游管理专业学生的知识结构有较高的要求,被调查的旅游企业多希望毕业生能够一专多能,在问卷设置的11项对高职旅游管理专业毕业生所具备的基础知识要求中,大部分受访企业将礼貌礼仪知识、旅游常识及救护知识、专业技术服务知识、办公软件操作知识、文案编辑知识、历史地理文学知识和心理学知识作为专业毕业生应学应会知识。

在能力层次上,被调查企业认为旅游人才应该具备的能力按重要程度排序为问题处理能力、组织协调沟通能力、导游讲解能力、学习能力和企业管理能力。这与旅游行业的岗位要求相关。通过向企业收集专业毕业生最需要提升的职业素质得知,职业态度被所有企业认为是高职旅游管理毕业生最急需提升的职业素质,职业能力、文化素养和职业心理依次是企业需要毕业生拥有的职业素质。

3. 不同企业类型对人才质性需求

由于旅游业是全产业链发展的行业,不同领域存在巨大的差异,以下简称各类型企业对人才质性需求的调查结果:

(1)旅行社

旅行社人才需求较大的岗位包括导游、业务和

计调。导游语言需求多数以中文、英语和日语为主。中层以上管理人员需在3-5年的行业工作经验的基础上具有跨界整合与谈判沟通能力。中层管理人员多由业务、导游、计调等基层人员培训而来。但旅游社存在工作繁杂、薪资待遇低等问题,基层工作人员稳定性较差,流动率高。旅游社在招聘人才是最重视的能力素质包括:讲解能力、与岗位匹配的人格特质(抗压性强、吃苦耐劳)、问题解决能力。

(2) 旅游景区与主题公园

旅游景区讲解员语言需求以双语要求为主,除去良好的语言表达和讲解能力以外,企业还需要员工具备良好的引领能力、礼仪服务能力。中层以上管理人员以内部晋升为主,多为资深人力,具有中长期(6-10年)经验,所具备的能力包括策略分析能力。营销和策划人才学历层次相对较高,最低门槛即大学专科学历,并以有相应的工作经历和掌握新媒体运营能力为佳。

主题公园不同于传统旅游景区,需要专门的安全维护人员,对包括人群管理、设施设备等进行安全维护。特种设备的大型游乐设施操作人员需要持有《特种设备作业人员证》方能上岗。

(3) 研学旅行与营地教育机构

研学旅行与营地教育企业人力结构特征为兼职人员比例远超全职员工,人力需求季节性、阶段性特征明显。随着研学旅行和营地教育市场规模不断扩大,研学导师的需求呈现快速增长的趋势。在人才招聘中,除基本的导游或讲解员的基本技能和素质以外,还需要人员具备较强的安全意识、活动组织能力和产品设计能力。

4. 旅游企业未来三年人才规划与需求

受访旅游企业中,超过75%以上的企业未来三年对高职旅游管理专业毕业生的需求总人数为50人以上。可见旅游企业在未来三年中对高职旅游管理专业学生的需求量较大,学生的就业市场较为广阔。所需岗位主要集中在讲解、接待等一线对客服务基础岗位等。

四、讨论与建议

(一) 高职旅游管理专业培养符合行业人才结构需求

据统计,2018年旅游直接就业人数达2826万人,直接和间接就业7991万人,占全国就业总人口10.29%^[2],未来随着旅游业持续发展,对专业人才需求量也将持续增加。据文旅部人事司统计,近年来旅游教育高职高专层次培养规模最大,其培养毕业生为未来中国旅游行业发展的中坚力量。这与本调查结论基本相符,调查结果显示,各院校的旅游管理学生就业率较高且旅游企业员工学历以高职高专为主,未来也以该学历层次毕业生为主要招聘对象。

(二) 职业院校旅游管理专业培养存在供需错位的现象

通过研究表明,企业除了需要员工拥有专业知识和技能以外,同样期望员工拥有问题解决能力和沟通礼仪等软技能。这些能力直接决定员工的服务水平,从而对旅游企业的服务质量产生影响。然而,院校在培养旅游管理学生过程中,更重视专业知识和技能的培养,在人才培养目标中忽视软实力培养的重要性。

早在2004年,吴巧红^[3]提出了行业需求与高校培养规格不同导致了毕业生供需错位,从办学角度提出专业建设需以行业需求为导向,合理定位,避免同质化办学倾向,形成特有的办学优势;教学过程中引入行业标准,重视职业素养的培养。刘艳华^[4](2005)则分析了旅游专业学生供需错位的原因归结于培养目标定位层次不准确,需要全面改革培养目标、教学内容、教学方法和教学模式。原哲^[5]提出7条改革措施包括更新教育理念、明确培养目标、优化课程设置、打造一流师资、科学运用教学方法、加强职业素养、强化校企合作办学来解决供需错位矛盾。

人才培养方案是人才培养中的纲领性指导文件,解决产学供需错位的情况需从人才培养方案制定入手,针对高职院校旅游管理人才培养存在的问题提出相应的结对策。

(三) 高职院校旅游管理人才培养存在的问题和解决对策

湖北省高职院校在旅游管理人才培养上存在人才培养目标不明确,人才培养目标、培养模式雷同,培养人才范畴大,针对性不强等问题。解决方法如下:

1. 规范人才培养方案制定流程

严格按照教育部出台的《指导意见》指示,规范人才培养方案制定流程。由学校成立统筹规划校级人才培养方案制(修)订领导小组,对国内外高水平院校和行业企业进行调研,学习其他院校先进经验和了解行业与社会需求。根据国家有关精神,结合区域和学校实际情况,出台校级专业人才培养方案制(修)订的具体工作方案。落实到专业层面上,需成立“由行业企业专家、教科研人员、一线教师和学生(毕业生)代表组成的专业建设委员会”。在充分进行行业、企业和学生调研的基础上深入分析和论证专业人才培养目标定位。经过研究起草、论证审议后方能公布实施专业人才培养方案。

2. 深化校企合作人才培养模式

高职层次的学生特征和培养目标决定了其培养模式应坚持校企合作和产学研相融合。校企合作人才培养模式不仅限于“订单式人才培养”“学工交替”“2+1模式”“全方位合作教育”“实训——科研——

就业”“双定生”“工学结合”“结合地方经济全面合作模式”“现代学徒制”^[6](黄亚妮,2006)。然而,校企合作过程中存在政府政策与管理机制不健全,院校无法满足企业实际需求,企业参与校企合作动力不足等问题^[7](张志强,2012),如何深化校企合作和加强对接校企合作内涵需要从人才培养方案制定上着手,不仅提高企业参与的积极性,而且切实提高学生实践能力,解决学生学习与实际工作知识结构技能掌握脱节的问题。

企业参与校企合作的基本诉求是解决“产品生产、培训员工、智力支撑”三大问题,从而降低培训成本和用工成本^[8]。

人才培养方案制定过程中需考虑企业实际需求,从而提升参与校企合作积极性,可建立企业优先选才制度;推行“实践短学期制”,从而解决旅游企业“用工难”和“高素质人才短缺”等实际问题。

3.构建专业人才培养方案评价体系

旅游管理专业在人才培养过程中存在对口就业率较低,毕业生就业竞争力不强、技能证书获取率较低等问题,这些问题体现旅游管理专业人才培养效果不理想。

《指导意见》要求建立专业人才培养方案实施情况的跟踪、评价、反馈与持续改进机制。而本研究调查了解到湖北省多数受访院校的人才培养方案每年修改一次,而优化修改的依据则应为专业人才培养方案的评价结果。

评价体系的构建以效益为评价价值导向,力求以最适宜的效率培养出让社会、企业和学生自身三方满意的高素质技能技术人才^[9](沈军,2016)。通过培养成果来考察专业人才培养制定和实施成果的有

效性。因此,毕业要求、学生发展、满意度和专业影响力均可作为检验人才培养目标是否达成的有效指标^[10,11](武鹤,2019;沈军等,2016)。

(1)引入科学的毕业要求引导实现培养目标

工程教育专业认证引入了“毕业要求”的概念。尽管此认证标准仅适用于普通高等学校本科工程教育,但其教育认证的体系和质量管理方法对职业教育人才培养具有参考和指导意义。《工程教育认证标准》^[12]明确定义了培养目标为“培养目标是该专业毕业生在毕业后5年左右能够达到的职业和专业成就的总体描述。”;毕业要求则是“对学生毕业时应该掌握的知识和能力的具体描述,包括学生通过本专业学习所掌握的知识、技能和素养”,厘清了人才培养的短期成果与中期成果的关系,意味着培养目标决定了学生毕业具体的毕业要求,而科学的毕业要求引导教育过程实施从而达到实现人才培养目标。

(2)引入学生质量与发展评价指标

学生质量与发展是检验人才培养的直接评价指标。学生质量指标可以从学生毕业时所获得成果(获取相关行业资格证书,继续升学等)和初次就业情况进行测量;学生发展指标可以从毕业五年以上学生跟踪发展情况进行评价。

(3)第三方专业调查机构进行满意度评价

引入第三方专业调查机构对用人单位和毕业生满意度进行评价,实现实施和质量监管工作分离,从而保证调查结果的准确性和客观性。

(4)专业影响力衡量人才培养成效

专业影响力主要通过专业获奖、专业辐射作用和社会服务能力来体现^[10],旅游管理专业影响力主

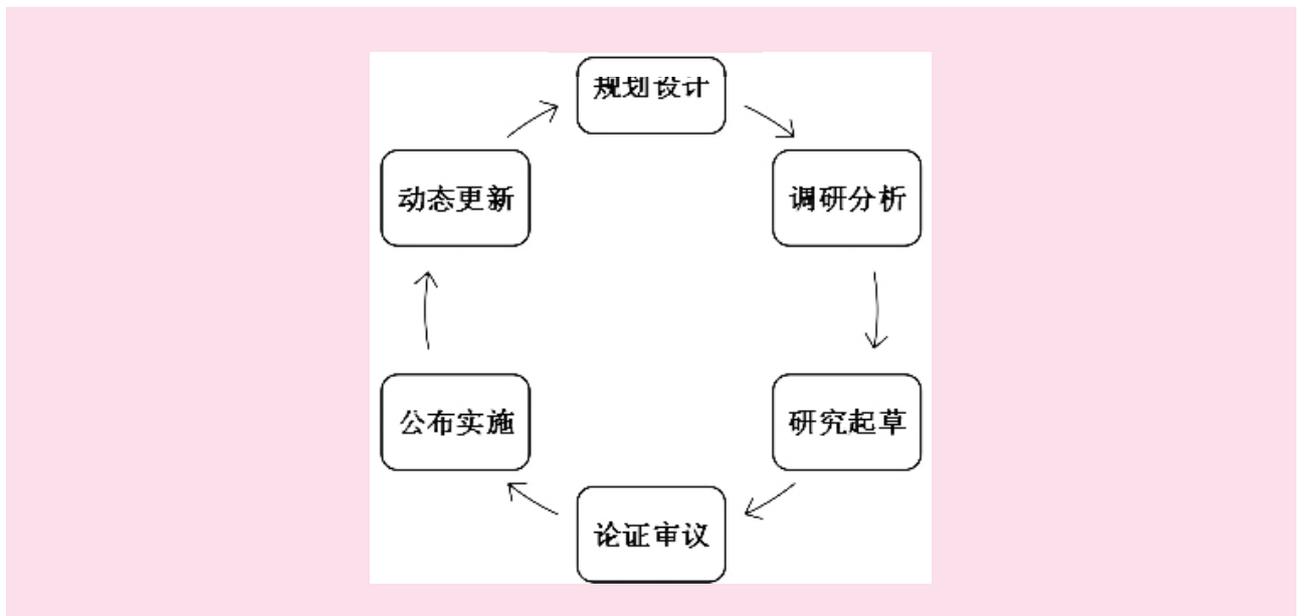


图3 人才培养方案制定流程

要表现在专业是否为国家、省、市、校各级别的示范专业、特色专业、重点支持专业、改革试点专业；是否建有国家、省、市、校各级别的精品课程、精品教材；是否在国家、省、市等各级别技能服务大赛中获奖等；专业具有较强的影响力是人才培养和专业建设有效的最直接结果。

所以构建科学合理的人才培养方案评价体系很有必要。评价与修订的过程需学校、学生、用人单位、社会和第三方评价机构多方参与。

参考文献：

- [1] 中华人民共和国教育部. 教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见: 教职成〔2019〕13号[Z].2019-06-11.
- [2] 中华人民共和国文化和旅游部.2018年旅游市场基本情况 [EB/OL].http://zwgk.mct.gov.cn/auto255/201902/t20190212_837271.html,2019-02-12.
- [3] 吴巧红. 从供需错位看旅游院校人才培养应注意的几个问题[J].旅游学刊,2004,(S1):22-25.
- [4] 刘艳华. 透视旅游专业大学生供需错位现象——兼论饭店管理专业本科教学模式改革[J].旅游学刊,2005,(S1):121-

- 125.
- [5] 原哲. 基于旅游人才市场需求下的旅游高等教育改革研究[D].大连:辽宁师范大学,2010.
- [6] 黄亚妮.高职教育校企合作模式初探[J].教育发展研究,2006,(10):68-73.
- [7] 张志强.校企合作存在的问题与对策研究[J].中国职业技术教育,2012,(04):62-66.
- [8] 刘艳平.职业教育校企合作中的问题和思考[J].教育与职业,2011,(18):164-165.
- [9] 沈军,杨鸿,朱德全.论职业院校专业建设“两效四核”评价模型的构建——基于CIPP评价视角[J].职业技术教育,2016,(34):19-24.
- [10] 武鹤,杨扬,孙绪杰,等.工程教育认证背景下土木工程专业人才培养模式研究与实践[J].高等建筑教育,2019,(01):35-41.
- [11] 沈军.职业院校专业建设CIPP评价模式实践研究[D].重庆:西南大学,2016.
- [12] 中华人民共和国教育部.工程教育专业认证标准(试行)[Z].2011-03.

[责任编辑：向 丽]

Research on the design and construction of tourism management talents training program based on industry demand

YIN Jing

(School of Tourism and Aviation Services, Wuhan Polytechnic, Wuhan 430063, China)

Abstract In June 2019, the Ministry of Education issued the “Guiding Opinions on the Development and Implementation of Professional Talent Training Programs in Vocational Colleges”, which requires vocational schools to scientifically formulate and implement professional talent training programs to improve the quality of talent training. This study compares the current status of tourism management talent training in Hubei province with the talent demand of tourism-related enterprises, reflects on the mismatch between supply and demand of tourism management professional training in colleges and universities, proposes to standardize the process of talent training program development, and deepen the training of school-enterprise cooperation. The three aspects of the model and the construction of an evaluation system for professional talent training programs are to build a tourism management talent training program.

Key words : talent training program; tourism education; tourism management professional construction